



Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Website Sistem Pelayanan Online (SIPEROL) Menggunakan Metode Webqual 4.0

Jamilatul Husnah^{1*}, Farid Wahyudi², Zurriat Nyndia Rahmawati³, Anisa Hudi Widaningrum⁴, Novia Ratnasari⁵

^{1,2,3,4,5} Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Indonesia

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diterima : **15-06-2024**

Direvisi : **28-10-2024**

Diterbitkan : **15-12-2024**

Kata Kunci:

*Kualitas Informasi,
Kualitas Layanan,
Kepuasan Pengguna,,
Webqual 4.0*

Keywords:

*Information Quality,
Interaction Service Quality,
User Satisfaction,
Webqual 4.0*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* sistem pelayanan *online* (Siperol) di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Malang. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan 80 sampel. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa 1) kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($0,082 > 0,05$); 2) kualitas layanan interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($0,000 < 0,05$). Hasil uji simultan diperoleh $F_{hitung} 88,101 > F_{tabel} 3,12$ menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel yang paling dominan yaitu variabel kualitas layanan interaksi.

ABSTRACT

This study aims to find the influence of information quality and interaction service quality on user satisfaction of the online service system website (Siperol) at the National and Political Unity Agency (Kesbangpol) Malang Regency. The independent variables in this research are information quality and interaction service quality, when the dependent variable is user satisfaction. This kind of research is quantitative research, since the data worn is in the form of counting and figures. The data spring in any research is primary data with a data collection method in the form of a questionnaire. The population in this study were students who applied for a research permit using the online service system website (Siperol) at Kesbangpol Malang Regency. The data hoard method uses the Slovin code. Based on this method, the counting of Siperol website users used was 100 respondents wuth 80 samples. Partial research results showed that 1) information quality had no significant effect on user satisfaction ($0,082 > 0,05$); 2) interaction service quality has a significant effect on user satisfaction ($0,000 < 0,05$). Simultaneous test results obtained $F_{count} 88,101 > F_{table} 3,12$ show that information quality and interaction service quality have a significant effect on user satisfaction. The most dominant variable is the interaction service quality variable.

Penulis Korespondensi:

Jamilatul Husnah,
Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Indonesia
Email: milahusna123456@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license



1. PENDAHULUAN

Pendayagunaan teknologi dan informasi merupakan keperluan oleh setiap orang, pemeran bisnis, lingkungan pengetahuan, dan pemerintah. Hal ini menyebabkan pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Penyebaran informasi dan data tidak lagi mengetahui batasan, lokasi, kawasan, atau daerah. Semuanya mampu diakses secara online tanpa partisi dan mampu dijalankan bagi siapa saja yang memiliki koneksi internet [1]. Internet mempunyai berbagai kelebihan dan kekurangan, seperti biaya koneksi yang relative murah dan akses informasi yang tidak terbatas [2]. Aplikasi diperlukan sebagai penghubung dengan pengguna untuk bertukar data dan informasi. Aplikasi berbasis online, salah satunya website. Salah satu jenis organisasi yang mengguakan website adalah instansi pemerintah [3]. Website banyak digunakan untuk memberikan informasi di segala bidang seperti kesehatan, ilmu pengetahuan dan teknologi, pendidikan, budaya alam, dan terutama digunakan pada instansi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol).

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) merupakan suatu instansi pemerintahan yang sudah memiliki website pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu website di Kesbangpol Kabupaten Malang memberikan pelayanan berupa memberikan surat izin penelitian yaitu website Sistem Pelayanan Online (Siperol). Website Siperol merupakan suatu sistem yang memberikan informasi berisikan persyaratan pengurusan surat izin penelitian, survey, magang maupun KKN, dengan link website <https://siperol.malangkab.go.id/>. Website Siperol bertujuan sebagai sarana untuk mengajukan surat izin penelitian yang dapat di serahkan ke dinas yang dituju.

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengukur kualitas kepuasan pengguna terhadap website Siperol di Kesbangpol Kabupaten Malang. Adapun beraneka macam alat dan cara guna mengetahui korelasi antara kualitas website serta kepuasan pengguna, salah satunya ialah webqual [4]. Webqual merupakan metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. Pengukuran kualitas website menerapkan metode webqual 4.0 dilaksanakan pada pengguna web seperti perbandingan untuk memeriksa bagaimana pengelola web membentuk persepsi pengguna [5]. Metode ini teruji efektif serta bisa diandalkan saat mengukur kepuasan pengguna [6]. Maka digunakan metode webqual 4.0 sebagai metode evaluasi kepuasan pengguna website Siperol di Kesbangpol Kabupaten Malang. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 2 kategori pengukuran diantaranya kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi untuk mengetahui pengaruh terhadap kepuasan pengguna nya.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan informasi yang digunakan berupa bilangan dan angka. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dengan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa yang mengajukan surat izin penelitian yang menggunakan website Siperol di Kesbangpol Kabupaten Malang sebanyak 100 responden dengan 80 sampel. Teknik pengambilan datanya menggunakan rumus slovin dengan *margin error* 5%, sampel ditentukan dengan teknik *simple random sampling*. Penelitian ini memiliki 3 variabel diantaranya; dua variable *independent* yaitu kualitas informasi (X_1) dan kualitas layanan interaksi (X_2) dan satu variable *dependent* yaitu kepuasan pengguna (Y). Variabel kualitas informasi dengan indikator nya akurat($X_{1.1}$), Jelas($X_{1.2}$), Update($X_{1.3}$), Relevan($X_{1.4}$), Dapat dipahami($X_{1.5}$), sesuai($X_{1.6}$), detail($X_{1.7}$). Variabel kualitas layanan interaksi dengan indikator nya kemanan berinteraksi($X_{2.1}$), reputasi baik($X_{2.2}$), keamanan data pribadi($X_{2.3}$), pelaksanaan layanan($X_{2.4}$), ruang komunitas($X_{2.5}$), ruang personalia($X_{2.6}$), kemudahan berkomunikasi($X_{2.7}$). Variabel kepuasan pengguna dengan indikator nya kepuasan keseluruhan(Y). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang dipakai guna menganalisis data dari upaya mendefinisikan data yang sudah terakumulasi tanpa menggunakan kesimpulan yang berperan kepada publik [7].
2. Uji regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui bagaimana keadaan variabel *dependent* bila terdapat dua atau variabel *independent*.
3. Uji asumsi klasik dipakai guna melihat serta mengukur kepatasan model regresi. Pengujian tersebut yakni uji normalitas, multikolinearitas dan hetetorskedastisitas.

4. Uji hipotesis bertujuan untuk memperjelas hasil hipotesis dengan menganalisis data yang dikumpulkan. Pengujian ini dilakukan dengan beberapa teknik yakni uji f, uji t, uji koefisien determinasi, sumbangan prediktor dan uji beta.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan mempresentasikan data yang terkumpul untuk dapat diketahui pengaruh antara variabel kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna.

3.1 Uji Validitas

Pengujian ini dapat dilakukan dan menerapkan teknik Korelasi *Product Moment Pearson*, yakni melalui membandingkan skor item (r hitung) dan skor total item (r tabel). Berikut tabel dari variabel kualitas informasi:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (X1)

Varibel	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Keterangan
X _{1 1.1}	0,211	0,739	Valid
X _{1 1.2}	0,211	0,790	Valid
X _{1 1.3}	0,211	0,833	Valid
X _{1 1.4}	0,211	0,675	Valid
X _{1 1.5}	0,211	0,806	Valid
X _{1 1.6}	0,211	0,745	Valid
X _{1 1.7}	0,211	0,846	Valid
X _{1 1.8}	0,211	0,823	Valid
X _{1 1.9}	0,211	0,867	Valid
X _{1 1.10}	0,211	0,827	Valid
X _{1 1.11}	0,211	0,898	Valid
X _{1 1.12}	0,211	0,718	Valid
X _{1 1.13}	0,211	0,771	Valid
X _{1 1.14}	0,211	0,789	Valid

(Sumber: Pengelolaan Data Responden Pada Aplikasi SPSS (2024))

Pada tabel 1 menunjukkan hasil uji validitas kualitas informasi, seluruh item pertanyaan dari indikator kualitas informasi dinyatakan valid dengan memiliki korelasi r hitung $>$ r tabel [8].

3.2 Uji Reliabilitas

Instrument dalam kuesioner dikatakan andal apabila terdapat nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60. Berikut hasil uji reliabilitas:

Tabel 2. Nilai Cronbach Alpha Uji Reliabilitas

Varibel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Item	Keterangan
X ₁	0,954	14	Reliabel
X ₂	0,950	14	Reliabel
Y	0,889	2	Reliabel

(Sumber: Pengelolaan Data Responden Pada Aplikasi SPSS (2024))

Hasil diatas, menunjukkan variabel *independent* dan variabel *dependent* bahwa data dapat diandalkan atau reliabel [9].

3.3 Uji Statistik Deskriptif

Deskripsi data penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai tanggapan responden tentang kualitas informasi, kualitas layanan interaksi dan kepuasan pengguna. Kuesioner yang terkumpul ditabulasi dalam format tabel untuk dianalisis. Berikut hasil uji statistik deskriptif:

Tabel 3. Statistik Deskriptif

Varibel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
Kualitas Informasi (X ₁)	80	37	70	53,11	7,780
Kualitas Layanan Ineraksi (X ₂)	80	24	70	51,40	8,768

Varibel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
Kepuasan Pengguna (Y)	80	2	10	7,68	1,508

(Sumber: Pengelolaan Data Responden Pada Aplikasi SPSS (2024))

- Variabel kualitas informasi (X_1) memiliki nilai minimum 37 dan maksimum 70, dengan rata-rata 53,11 serta standar deviasinya 7,780
- Variabel kualitas layanan interaksi memiliki nilai minimum 24 dan maksimum 70, dengan rata-rata 51,40 serta standar deviasinya 8,768
- Variabel kepuasan pengguna memiliki nilai minimum 2 dan maksimum 10, dengan rata-rata 7,68 serta standar deviasinya 1,508

3.4 Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dipakai guna melihat korelasi secara lurus diantara variabel ganda maupun lebih variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Berikut hasil dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^(a)					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-0,228	0,657		-0,347
	Kualitas Informasi	0,035	0,020	0,183	1,762
	Kualitas Layanan Interaksi	0,117	0,018	0,681	6,562
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna					

(Sumber: Pengelolaan Data Responden Pada Aplikasi SPSS (2024))

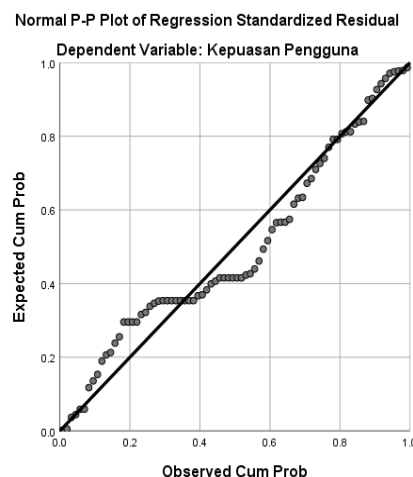
Berdasarkan hasil analisis dari tabel 4 dengan persamaan rumus regresi yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \quad (1)$$

$$Y = -0,228 + 0,035X_1 + 0,117X_2 \quad (2)$$

Persamaan tersebut dijelaskan nilai konstanta bernilai -0,228, maka variabel kepuasan pengguna tidak berubah dan terjadi penurunan kepuasan pengguna (Y) sebesar -0,228 [10]. Variabel kualitas informasi (X_1) memiliki nilai sebesar 0,035 dan kualitas layanan interaksi (X_2) sebesar 0,117 menunjukkan nilai positif. Guna menguji variabel *independent* memiliki pengaruh dominan terbesar terhadap variabel *dependent* dengan menampilkan variabel yang memiliki koefisien beta (*Standardized*) tertinggi [11], koefisien beta tertinggi yaitu variabel kualitas layanan interaksi (X_2) daripada variabel kualitas informasi (X_1).

3.5 Uji Asumsi Klasik



Gambar 1. Grafik Output Normal Probability Plot
(Sumber: Pengelolaan Data Responden Pada Aplikasi SPSS (2024))

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dalam mengukur, apakah variabel *independent* dan variabel *dependent* memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian menggunakan aplikasi SPSS versi 26 metode *Normal Probability Plot* dengan bentuk grafik. Hasil sebagai berikut:

Grafik *Normal Probability Plot* pada Gambar 1 mempresentasikan titik plot berada didekat garis diagonalnya. Maka disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal [12].

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas guna melihat pengujian, apakah metode regresi ditemukan korelasi antar variabel *independent*. Berikut hasil uji multikolinearitas:

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

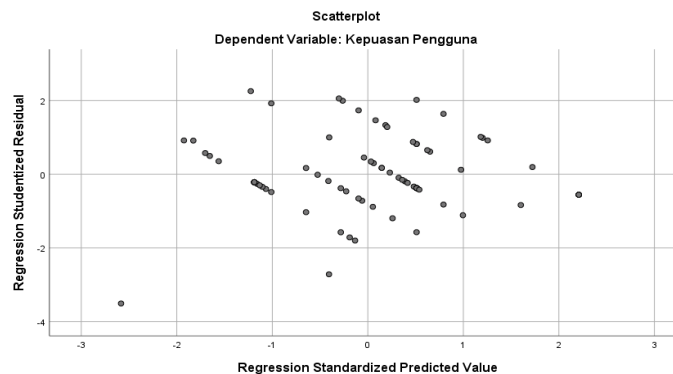
Varibel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Informasi (X_1)	0,366	2,729	Non Multikolinearitas
Kualitas Layanan Interaksi (X_2)	0,366	2,729	Non Multikolinearitas

(Sumber: Pengelolaan Data Responden Pada Aplikasi SPSS (2024))

Pada tabel 5 diperoleh informasi dari variabel kualitas informasi (X_1) dan kualitas layanan interaksi (X_2) nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka variabel kualitas informasi (X_1) dan kualitas layanan interaksi (X_2) tidak ada gejala multikolinearitas [13].

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas guna melihat pengujian, apakah dalam metode regresi terdapat ketidaksamaan *variance* pada residual ke seluruh pengamatan. Pengujian ini menerapkan pola gambar *Scatterplot*. Berikut hasil analisis data nya:



Gambar 2. Output Scatterplot

(Sumber: Pengelolaan Data Responden Pada Aplikasi SPSS (2024))

Pada gambar 2 pola *Scatterplot* menunjukkan titik tidak menghasilkan pola khusus, titik tersebut tersebar diatas dan dibawah pada sumbu Y [14].

3.6 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t menyatakan pengaruh setiap variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara individual. Guna mengukur pengaruh dengan membandingkan nilai t hitung > t tabel atau nilai signifikan $t < 0,05$. Berikut hasil data nya:

Pada tabel 6, hasil uji menguji signifikan masing-masing variabel secara parsial dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel X_1 dengan Y

Nilai t hitung $1,762 < t$ tabel $1,992$ dan nilai sign $0,082 > 0,05$, maka variabel kualitas informasi (X_1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

2. Variabel X_2 dengan Y

Nilai t hitung 6,562 > t tabel 1,992 dan nilai sign 0,000 < 0,05, maka variabel kualitas layanan interaksi (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji T)

		Coefficients ^(a)		t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-0,228	0,657		0,729
	Kualitas Informasi	0,035	0,020	0,183	0,082
	Kualitas Layanan Interaksi	0,117	0,018	0,681	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna					

(Sumber: Pengelolaan Data Responden Pada Aplikasi SPSS (2024))

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Secara parsial variabel kualitas informasi (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), sedangkan variabel kualitas layanan interaksi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) *website* Sistem Pelayanan Online (Siperol) di Kesbangpol Kabupaten Malang. Secara simultan kedua variabel independen yaitu kualitas informasi (X_1) dan kualitas layanan interaksi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). variabel yang paling dominan yaitu variabel kualitas layanan interaksi (X_2) dengan melihat nilai Beta dengan hasil 0,683 lebih besar dari variabel kualitas informasi (X_1) dengan hasil 0,185

4.2 Saran

Hasil penelitian pada variabel kualitas informasi (X_1), pihak Kesbangpol Kabupaten Malang dapat meningkatkan informasi dengan format yang sesuai dan tata letak yang tersusun secara sistematis. Pada kualitas layanan interaksi (X_2), pihak Kesbangpol Kabupaten Malang dapat meningkatkan dengan adanya ruang bertanya antara mahasiswa dengan pihak instansi.

REFERENSI

- [1] Akbar, M., Rachmadi, A., & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 2(7), 2542–2548.
- [2] Darma Sebayang, S., Maita, I., & Muttakin, F. (2023). Penggunaan Metode Webqual 4.0 Sebagai Alat Ukur Kualitas Layanan Website Pemerintah. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(6), 661–669. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.847>
- [3] Hannani, A., & Bata Ilyas, G. (2016). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan, dan Fasilitas Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSU Wisata UIT Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 516.
- [4] Herawati, L., Fadhila, N., & Veranita, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 320–332. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.314>
- [5] Irawan, C. (2012). Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir). *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 4(2), 488–502. <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- [6] Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan*, 4(1), 477. <https://doi.org/10.25124/jett.v4i1.994>
- [7] Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- [8] Mustopa, A., Agustiani, S., Wildah, S. K., & Maysaroh, M. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Perspektif*,

18(1), 75–81. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7413>

- [9] Rosania. (2016). Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan Website Perpustakaan Universitas Riau Terhadap Kepuasan Pengguna: (Studi pada mahasiswa Universitas Riau dengan menggunakan metode WebQual 4.0). *Jom FISIP UR*, 3(2), 1–15.
- [10] Warjiyono, W., & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139–146. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>
- [11] Webqual, M., Kepuasan, T., Dinas, P., Dan, P., Rusmana, A. W., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2023). 10503-35348-1-Pb. 4.